

**GESTIONE DELLE RISORSE UMANE  
E  
RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA  
IN UNA STRUTTURA COMPLESSA  
DI RADIODIAGNOSTICA**

**ABSTRACT**

L'apporto dei miglioramenti della qualità dei servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni ed il consolidamento del loro rapporto con l'utenza sono tra le priorità individuate dal Dipartimento delle Funzioni Pubbliche.

Al fine di perseguire tali obiettivi, è necessaria l'adozione di alcuni provvedimenti tra i quali la rilevazione periodica della qualità percepita dagli utenti.

Il monitoraggio della *Customer Satisfaction* consente alle amministrazioni di individuare e comprendere i bisogni dei destinatari e di modificare, di conseguenza, l'organizzazione ed il sistema di erogazione dei servizi.

D'altro canto anche il benessere organizzativo può determinare in modo significativo la performance di un'organizzazione; perché la gestione delle risorse umane sia efficace e produttiva deve promuovere e mantenere un adeguato livello di benessere fisico e psicologico degli operatori che sono i veri protagonisti dello sviluppo e dell'evoluzione dell'organizzazione stessa.

Per mantenere elevati livelli di qualità percepita, oltre alla centralità dell'utente, risulta dunque fondamentale coinvolgere direttamente ed attivamente i collaboratori.

Nelle realtà sanitarie situazioni di malpratica, scarsa produttività ed impegno, demotivazione, assenteismo e difficoltà ad offrire servizi qualitativamente eccellenti sono spesso la conseguenza di un generale malessere.

L'impegno del Coordinatore deve essere anche quello di assicurare un buon clima organizzativo potendo egli amministrare ed intervenire sulla gestione delle risorse umane apportando i miglioramenti necessari.

Il progetto proposto presenta nel primo capitolo la definizione del concetto di qualità e le sue evoluzioni nel tempo; la distinzione tra qualità manageriale ed alcuni esempi di strumenti utili al Coordinatore nell'espletare le sue attività; le caratteristiche della qualità professionale e della qualità percepita anche definita come "customer satisfaction".

Nel secondo capitolo viene trattata la gestione delle risorse umane soffermandosi sulle competenze individuali, sugli aspetti caratteriali, sulle logiche motivanti e tutti quegli aspetti della psicologia del lavoro che partecipano allo svolgimento di una proficua e soddisfacente attività di una Struttura Complessa di Diagnostica per Immagini e soprattutto sugli automatismi che contribuiscono a riconoscere e valorizzare il lavoro delle risorse umane in ambito sanitario.

Il terzo capitolo descrive le fasi della rilevazione della qualità percepita dagli utenti che si avvalgono della suddetta Struttura: l'impiego del questionario come strumento di rilevazione, l'analisi ed il commento dei risultati conseguiti e la redazione di un report costituito da grafici, le proposte utili per il miglioramento.

***Elisa Bazzaro***